



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 64271

от 15 июня 2021 г.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

10 июня 2021 г.

№ 394н

Москва

**Об утверждении профессионального стандарта
«Экскурсовод (гид)»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)».
2. Признать утратившими силу:

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2014 г. № 539н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 1 сентября 2014 г., регистрационный № 33924);

приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 марта 2016 г. № 117н «О внесении изменения в профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 августа 2014 г. № 539н» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 апреля 2016 г., регистрационный № 41775);

пункт 127 Изменений, вносимых в некоторые профессиональные стандарты, утвержденные приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 декабря 2016 г. № 727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный № 45230).

3. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 марта 2022 г. и действует до 1 марта 2028 г.

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «10» Июня 2021 г. № 394н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Экскурсовод (гид)

162

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)	2
III. Характеристика обобщенных трудовых функций	3
3.1. Обобщенная трудовая функция «Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг»	3
3.2. Обобщенная трудовая функция «Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг»	5
3.3. Обобщенная трудовая функция «Проведение экскурсионных программ»	8
3.4. Обобщенная трудовая функция «Организация процессов экскурсионной деятельности»	11
IV. Сведения об организациях-разработчиках профессионального стандарта	15

I. Общие сведения

Предоставление экскурсионных услуг

(наименование вида профессиональной деятельности)

04.005

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Оказание услуг по проведению экскурсий

Группа занятий:

1120	Руководители учреждений, организаций и предприятий	4221	Служащие бюро путешествий
5113	Гиды	-	-
(код ОКЗ ¹)	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

79.90	Услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность
(код ОКВЭД ²)	(наименование вида экономической деятельности)

III. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции			
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг	4	Прием и обработка заказов на экскурсии	A/01.4	4
			Проведение подготовки работ по реализации заказа на проведение экскурсий	A/02.4	4
B	Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг	5	Организация экскурсий	B/01.5	5
			Разработка экскурсионных программ обслуживания	B/02.5	5
C	Проведение экскурсионных программ	6	Разработка экскурсий	C/01.6	6
			Проведение экскурсий	C/02.6	6
D	Организация процессов экскурсионной деятельности	7	Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации	D/01.7	7
			Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг	D/02.7	7
			Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации	D/03.7	7

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование Код Уровень квалификации

Происхождение обобщенной трудовой функции

Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Агент по приему и обработке заказов
----------------------------------------------	-------------------------------------

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4221	Служащие бюро путешествий
ЕКС ³	-	Агент по приему заказов на экскурсии
ОКПДТР ⁴	25379	Организатор путешествий (экскурсий)
	27765	Экскурсовод
ОКСО ⁵	5.43.02.10	Туризм

3.1.1. Трудовая функция

Наименование Код Уровень (подуровень) квалификации

Происхождение трудовой функции

Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала	<input type="text"/>	<input type="text"/>
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Прием и оформление заказов на экскурсии
	Консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа на экскурсионные услуги
	Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами
Необходимые умения	Принимать заказы на экскурсионные услуги через веб-ресурсы, специализированные приложения, мессенджеры
	Осуществлять первичное консультирование клиентов в онлайн-среде по вопросам оказания экскурсионных услуг
	Проверять наличие реквизитов заказа на экскурсионные услуги, в том числе в специализированном программном обеспечении
	Идентифицировать вид заказа на экскурсионные услуги
	Использовать систему электронных путевок
	Вносить данные о заказе на экскурсионные услуги и редактировать их в специализированном программном обеспечении
	Корректировать сроки и условия выполнения заказов на экскурсионные услуги
Необходимые знания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма
	Нормативные правовые акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
	Содержание и правила проведения экскурсий
	Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии
	Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии
	Структура и состав информации, хранимые в электронной путевке
	Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии
	Иностранный язык в объеме, необходимом для осуществления консультирования иностранных туристов по оказанию экскурсионных услуг
	Основы делопроизводства
Этика делового общения	
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии	Код	A/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---------------------------------------------------------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Анализ поступивших заказов на экскурсионные услуги
	Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги
	Контроль выполнения поступивших заказов на экскурсионные услуги

	Ведение информационной базы, в том числе в облачной среде, о поступивших и выполненных заказах на экскурсионные услуги
	Составление отчетности о поступивших и выполненных заказах на экскурсионные услуги
Необходимые умения	Выявлять потребности, предпочтения экскурсантов
	Контролировать прохождение и выполнение заказов на экскурсии
	Использовать технологию компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги
	Работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов на экскурсионные услуги
	Выполнять действия по хранению и обработке персональных данных, в том числе в облачной среде
	Использовать для осуществления коммуникаций мессенджеры, электронную почту
	Использовать информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для поиска информации и данных, необходимых для реализации заказов на проведение экскурсий
Необходимые знания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма
	Нормативные правовые акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
	Принципы работы маркетплейсов экскурсионных туров
	Содержание и правила проведения экскурсий
	Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии
	Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии
	Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии
	Принципы работы почтовых клиентов, мессенджеров
	Принципы работы в облачной среде
	Основы делопроизводства
	Этика делового общения
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг	Код	В	Уровень квалификации	5
--------------	----------------------------------------------------------	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Организатор экскурсий
----------------------------------------------	-----------------------

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
-------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

Требования к опыту практической работы	Не менее одного года работы в экскурсионных организациях по выполнению вспомогательной деятельности по реализации экскурсионных услуг
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Рекомендуется дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4221	Служащие бюро путешествий
ЕКС	-	Организатор экскурсий
ОКПДТР	25379	Организатор путешествий (экскурсий)
	20606	Гид-переводчик
	27765	Экскурсовод
ОКСО	5.43.02.10	Туризм

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Организация экскурсий	Код	В/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	-----------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Планирование экскурсионных маршрутов
	Обеспечение экскурсоводов информацией о новых планируемых маршрутах
	Формирование программ экскурсий
	Формирование групп с учетом совместных интересов экскурсантов (туристов)
	Бронирование номеров в гостиницах и иных средствах размещения
	Бронирование транспортных услуг для оказания экскурсионных услуг
	Организация питания экскурсионных групп
Необходимые умения	Проводить оценку состояния экскурсионного рынка на современном этапе
	Определять потребности экскурсантов в экскурсионных услугах
	Проводить опросы посредством онлайн-инструментов
	Составлять программы обслуживания
	Осуществлять взаимодействие с экскурсоводом при подготовке экскурсионных маршрутов
	Осуществлять взаимодействие с гостиницами и иными средствами размещения, организациями питания, транспортными компаниями при подготовке и проведении экскурсий
	Информировать экскурсоводов и экскурсантов об экскурсиях, о правилах поведения на объекте показа
Оформлять документацию к экскурсионным маршрутам	

	Контролировать экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий
	Использовать информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» для поиска информации, данных, необходимых при организации экскурсий
Необходимые знания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма
	Нормативные правовые акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
	Требования к оформлению программ экскурсий
	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
	Содержание и правила проведения экскурсий
	Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах
	Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах
	Принципы работы маркетплейсов, систем интернет-бронирований гостиничных услуг, транспортных услуг, услуг общественного питания
	Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии
	Иностранный язык в объеме, необходимом для осуществления деятельности по организации экскурсий для иностранных туристов
	Основы делопроизводства
Этика делового общения	
Основы психологии	
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Разработка экскурсионных программ обслуживания	Код	V/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	------------------------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Разработка экскурсионных тем
	Отбор и изучение экскурсионных объектов
	Составление маршрута экскурсии
Необходимые умения	Учитывать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов
	Разрабатывать методические основы для проведения экскурсии
	Разрабатывать новые формы и методы для проведения экскурсий
	Организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии
	Определять методические приемы проведения экскурсий
	Использовать веб-картографию при разработке экскурсионных программ
	Использовать технические устройства для дополненной реальности, виртуальной реальности при проведении экскурсий

Необходимые знания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма
	Нормативные правовые акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
	Формы и методы проведения экскурсий
	Содержание и правила проведения экскурсий
	Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии
	Правила делопроизводства
Этика делового общения	
Другие характеристики	-

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Проведение экскурсионных программ	Код	С	Уровень квалификации	6
--------------	-----------------------------------	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Экскурсовод Гид
----------------------------------------------	--------------------

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – бакалавриат или Среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации по профилю деятельности
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года работы в экскурсионных организациях по организационному обеспечению оказания экскурсионных услуг при наличии среднего профессионального образования
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Рекомендуется дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации один раз в три года

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	5113	Гиды
ЕКС	-	Экскурсовод
ОКПДТР	25379	Организатор путешествий (экскурсий)
	20606	Гид-переводчик

	27765	Экскурсовод
ОКСО	5.43.02.10	Туризм
	5.43.03.02	Туризм

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Разработка экскурсий	Код	C/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	----------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Составление экскурсионных программ, маршрутов
	Отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии
	Комплектование «портфеля экскурсовода»
	Оформление экскурсионной документации
Необходимые умения	Разрабатывать экскурсионные маршруты
	Объезжать (обходить) экскурсионные маршруты
	Определять цель и выбирать темы экскурсии
	Подготавливать текст экскурсии и составлять методическую разработку
	Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности
	Определять методические приемы, соответствующие экскурсионной программе
	Подбирать литературные источники по тематике экскурсии
	Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов
	Осуществлять контроль качества предоставления экскурсионных услуг
	Определять технику ведения экскурсии
	Корректировать экскурсионную программу в случае наступления непредвиденных обстоятельств
	Выбирать направления продвижения экскурсионных программ
	Использовать технологии дополненной и виртуальной реальности при разработке экскурсий
	Необходимые знания
Нормативные правовые акты организации сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий	
Принципы организации и методики проведения экскурсий	
Основы туристской индустрии	
Туристские ресурсы Российской Федерации	
Историко-культурные и географические достопримечательности региона	
Социальные основы туризма	
Деловой протокол и этикет	
Теория формирования потребностей и межличностного общения	
Основы психологии	
Иностранный язык в объеме, необходимом для разработки материалов для проведения экскурсий на иностранном языке	

	Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах
	Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах
	Правила оказания гостиничных услуг
	Правила оказания услуг общественного питания
	Правила оформления коммерческой документации экскурсионной организации
	Стандарты делопроизводства в экскурсионной организации
	Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров
	Современные информационные технологии в сфере туризма
	Техника публичных выступлений
	Основы экономики и управления, организации труда
	Основы трудового и миграционного законодательства
Другие характеристики	-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Проведение экскурсий	Код	C/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	----------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Обеспечение проведения экскурсий
	Соблюдение маршрута экскурсий
	Обеспечение безопасности экскурсантов во время экскурсий
	Обеспечение возвращения экскурсантов
Необходимые умения	Использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии
	Использовать прием движения в экскурсии
	Пользоваться методикой применения наглядных пособий
	Пользоваться «портфелем экскурсовода»
	Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах
	Организовывать выход экскурсантов из транспорта
	Организовывать передвижение экскурсантов от транспорта к объекту, от объекта к транспорту
	Осуществлять расстановку группы у объектов
	Организовывать возвращение экскурсантов в транспорт
	Использовать технические средства при проведении экскурсий
	Взаимодействовать со спасательными службами
Оказывать первую помощь пострадавшим	
Необходимые знания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма
	Нормативные правовые акты организации сферы, устанавливающие правила проведения экскурсий

	Туристские ресурсы Российской Федерации
	Принципы организации и методики проведения экскурсий
	Историко-культурные и географические достопримечательности региона
	Деловой протокол и этикет
	Теория формирования потребностей и межличностного общения
	Основы психологии
	Иностранный язык в объеме, необходимом для перевода и оказания экскурсионных услуг на туристских маршрутах
	Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах
	Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах
	Правила оформления коммерческой документации
	Современные информационные технологии в сфере туризма
	Техника публичных выступлений
	Правила оказания первой помощи
	Схема действий при наступлении чрезвычайных ситуаций
	Основы трудового и миграционного законодательства
Другие характеристики	-

3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Организация процессов экскурсионной деятельности	Код	D	Уровень квалификации	7
--------------	--------------------------------------------------	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Директор экскурсионного бюро Управляющий экскурсионным бюро
----------------------------------------------	----------------------------------------------------------------

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – бакалавриат или Высшее образование – магистратура
Требования к опыту практической работы	Не менее трех лет по оказанию экскурсионных услуг при наличии бакалавриата
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	Рекомендуется дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
-----------------------------	-----	----------------------------------------------------------------------